

**EXP. (PASO-SER 012/24)**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AUDIOVISUALES EN EL  
HOSPITAL UNIVERSITARIO FUNDACIÓN ALCORCÓN**

## CONTENIDO

1	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN .....	3
2	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	3
3	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO .....	4
	<b>3.1 Características del personal asignado al Servicio</b> .....	5
	<b>3.2 Traspaso de Conocimiento - Formación</b> .....	5
	<b>3.3 Cambio del personal</b> .....	6
4	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS.....	6
5	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS .....	7

## **1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

El objeto de este documento es fijar los requisitos técnicos a cumplir por parte de la empresa adjudicataria para la prestación de servicios audiovisuales en el Hospital Universitario Fundación Alcorcón. Estos servicios consisten en dar soporte y asesoría para medios audiovisuales, teleconferencias, sistemas de formación basados en simuladores virtuales, y en las áreas de microinformática.

Estos servicios se suministrarán por parte de la empresa adjudicataria, con personal que realizará su trabajo de forma presencial en el hospital.

## **2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios a prestar son relativos a:

- Soporte informático de primer nivel del HUFA (hardware, software y gestión de usuarios).
- Sistemas de Videoconferencia y de generación de contenidos audiovisuales.
- Sistema de formación con simulador virtual Sim Man de Laerdal.

En concreto, será responsabilidad del adjudicatario:

1. Atender a las incidencias informáticas que le sean derivadas desde el servicio de Sistemas de la Información.
2. Supervisar y monitorizar el correcto funcionamiento de los equipos técnicos e informáticos del Centro de Simulación IDEhA, con especial atención al sistema de formación basado en entornos de simulación virtual de Laerdal, Sim Man.
3. Atender a las solicitudes de soporte de los eventos realizados en el HUFA en los que se haga uso de sistemas audiovisuales o que necesiten generar contenidos multimedia de cualquier tipo, como videoconferencias, videotutoriales, etc...
4. Realizar las actividades de gestión de la disponibilidad, capacidad y rendimiento de los equipos audiovisuales del HUFA, implementando una gestión de asesoría proactiva en la evaluación de las infraestructuras, identificando, registrando y

solucionando problemas técnicos y estableciendo planes de acción para evitar las posibles incidencias en el servicio. Además, proporcionará planes de mejoras de los sistemas existentes en espacios audiovisuales como el salón de actos, las aulas, la biblioteca, la sala de reuniones de gerencia y cualquier otro espacio del HUFA, con el objetivo de mantener plenamente operativos y actualizados los equipos de dichos espacios, a fin de que ofrezcan la mejor calidad posible.

5. Registrar, en los soportes que el HUFA considere oportuno, los trabajos realizados en el servicio, garantizando la correcta resolución de las incidencias y, asegurando la adecuada documentación y cierre de las mismas o del cumplimiento de las peticiones de servicio.
6. Realizar la interlocución con terceros (fabricantes, suministradores, etc.) para asegurar la resolución de incidencias en su ámbito de actividad, asegurando la coordinación orientada al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por el Hospital.
7. Llevar a cabo las labores de instalación y actualización de las tecnologías que soporte y sean de su ámbito de responsabilidad.
8. Coordinar y supervisar todas las acciones que requieran la intervención del proveedor de las tecnologías Sim Man de Laerdal, simuladores, equipos, aplicaciones alojadas en la plataforma, etc...

El Hospital podrá solicitar en cualquier momento informes sobre las labores realizadas por el adjudicatario. Dichos informes deberán entregarse en un plazo máximo de 5 días laborables desde su solicitud.

### **3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

El servicio de asistencia técnica estará centralizado en una única persona fija, que será dirigida desde el Departamento citado y dependerá organizativamente del mismo.

Este servicio dependerá del departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información del hospital.

El servicio se prestará por defecto de lunes a viernes de 8 a 15 horas, aunque dicho horario podrá ser modificado en algunas ocasiones, según las necesidades del Hospital.

El personal asignado deberá disponer de cuantas herramientas necesite para desempeñar correctamente todas sus actividades. La dotación de éstas correrá por parte de la empresa contratada.

El adjudicatario utilizará una aplicación de gestión de incidencias, a través de la cual proporcionará datos detallados y de tipo estadístico sobre las intervenciones que realice y deberán quedar registradas en el sistema, de forma que sea posible obtener tanto informes actuales como históricos, con la periodicidad que se desee por parte del Hospital.

### **3.1 Características del personal asignado al Servicio**

El personal asignado deberá tener el siguiente perfil formativo:

#### **Formación y experiencia**

- Titulación Universitaria en ámbitos de Tecnologías de la Información o Medios Audiovisuales y al menos 3 años de experiencia en un puesto similar.
- Formación y experiencia demostrable en:
  - Sistemas de videoconferencias
  - Imagen y Sonido.

#### **Conocimientos específicos:**

Instalación, mantenimiento, gestión y reparación de medios audiovisuales.

Instalación, mantenimiento, gestión y reparación de equipos informáticos.

Uso a nivel de técnico en sistemas virtuales de formación con equipos Sim Man de Laerdal.

Conocimientos básicos de inglés tanto hablado como escrito.

### **3.2 Traspaso de Conocimiento - Formación**

Cada año de duración del mantenimiento, la empresa adjudicataria garantizará la transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio en ese año, hacia el personal técnico del Hospital.

En este compromiso del servicio de la empresa adjudicataria al Hospital incluye:

- Hacer entrega al Hospital de una versión actualizada de toda la documentación e información manejada.

- Traspasar la información al personal técnico del HUFA, del conocimiento adquirido, así como de los cambios que se pudiesen haber producido durante el año de servicio prestado, a fin de que el HUFA disponga de toda la información necesaria para poder continuar manteniendo el servicio de manera autónoma en caso de ser necesario.

### **3.3 Cambio del personal**

La persona designada deberá mantenerse a lo largo de todo el contrato y sólo podrá ser sustituida puntualmente por motivos de baja laboral, permisos y vacaciones. Todos los cambios deberán notificarse con 15 días de antelación salvo casos de fuerza mayor y deberán hacerse de manera que no interrumpan el normal funcionamiento del Servicio.

El Hospital podrá solicitar la sustitución definitiva de la persona designada si existiesen razones justificadas que lo aconsejen, debiendo avisar a la empresa contratada con un mes de plazo.

Si es el adjudicatario el que propone el cambio definitivo de la persona designada deberá informarlo con al menos quince días de antelación y cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de al menos 3 posibles candidatos para entrevistarles, debiendo presentar todos ellos un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretenda sustituir.
- Aceptación por el Hospital de alguno de los candidatos propuestos.

## **4 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS**

Todos los estudios y documentos, así como las instalaciones y sistemas elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Hospital, quien podrá reproducirlos, usarlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

El contratista renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos

utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Hospital.

## **5 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

El ADJUDICATARIO y sus profesionales adoptarán las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de la información y queden obligados a cumplir en todo momento las disposiciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y en el resto de normativa vigente en la materia que se fijan para el encargado de tratamiento de los datos de carácter personal de titularidad del Hospital Universitario Fundación Alcorcón.

Para la gestión adecuada del contrato, el adjudicatario puede realizar las actividades de tratamiento de datos relacionados con el servicio, y que sean datos protegidos por la Ley y cuya custodia corresponde al HUFA.

El adjudicatario se compromete a tratar dichos datos observando los principios exigibles por la legislación existente en materia de protección de datos, en particular los relativos a la calidad y seguridad de los datos, como son la autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad, y confidencialidad de los mismos; así como, observar las instrucciones que a tal efecto reciba del HUFA.

El adjudicatario se compromete a observar el secreto profesional respecto de los datos objeto de tratamiento que haya conocido como consecuencia de la realización del objeto del contrato, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del objeto del presente contrato no comunicando, revelando o cediendo datos a ningún tercero para cualquier uso no previsto en el presente pliego, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados por el HUFA. Esta obligación subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con el responsable de los mismos.

El adjudicatario no hará uso de la información que se suministra en relación con la licitación de este contrato para otros fines distintos de su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas, no pudiendo trasladar su contenido o copia de la misma a terceros.

El adjudicatario se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de las normas de protección de datos de carácter personal se emanan (RGPD, LOPDGDD y disposiciones desarrolladoras de la misma). A tal fin realizará las acciones que sean necesarias.

En caso de incumplimiento de estos deberes, además de las sanciones administrativas que pudiesen derivarse para el adjudicatario, el HUFA se reserva el ejercicio de las acciones legales que estime oportunas.

### **Seguridad de la información:**

El CONTRATISTA que realice tratamiento, gestión o comunicación de información del HUFA, dará cumplimiento a la Política de Seguridad de la Información del HOSPITAL, que le será comunicada y a las directrices de seguridad recogidas en el punto 10 de la

política y que están basados en la norma ISO/IEC 27001 y en el Esquema Nacional de Seguridad, especialmente aquellas referidas a la gestión de comunicaciones y operaciones, control de accesos, gestión de incidentes y de continuidad de negocio.

Así mismo, el personal subcontratado que preste sus servicios en las instalaciones del HOSPITAL, dará cumplimiento a las directrices en materia de seguridad de la información en observancia a lo dispuesto en la Política de Seguridad de la Información del HOSPITAL. Se entregará al CONTRATISTA una copia de las Normas de Uso en los Sistemas de Información, que deberán de comunicar a sus empleados para su conocimiento.

#### **Cláusula de transferencia tecnológica:**

El CONTRATISTA, deberá realizar también todas las labores necesarias para la Transferencia tecnológica y del conocimiento, de todos los sistemas, todo ello bajo la supervisión y aceptación del HOSPITAL

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Asegurar la recepción del conocimiento del actual contratista de los sistemas heredados para poder dar ellos el servicio de atención y soporte a usuarios, mantenimiento y administración de sistemas, seguridad y comunicaciones, según se especifica en la cláusula correspondiente.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al próximo contratista que se encargue del Soporte, Mantenimiento y Administración del Sistema, Seguridad y Comunicaciones de los sistemas objeto del presente pliego.
- El CONTRATISTA del presente pliego dedicará el último mes del contrato los recursos necesarios para realizar la transferencia de conocimiento al nuevo contratista que se encargue del soporte, mantenimiento, administración y explotación de los sistemas.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al personal técnico del HOSPITAL.
- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias con el objetivo de asegurar las prestaciones del servicio por HOSPITAL o un nuevo contratista una vez finalizado el contrato.
- En el caso de la transferencia al HOSPITAL se realizarán otras acciones de formación y tutorización del equipo del HOSPITAL desde el principio y a lo largo de todo el proyecto, quedando a decisión del HOSPITAL el proporcionar personas que participen en el proyecto dentro del equipo del adjudicatario.
- Ejecutar las acciones definidas con la aprobación del equipo de dirección del proyecto de HOSPITAL, y auditadas por HOSPITAL, o quien este determine.

Para la gestión adecuada del contrato, el ADJUDICATARIO puede precisar la creación de ficheros, acceder a datos o incluso a ficheros ya existentes relacionados con el servicio, que contienen datos protegidos por la Ley y cuya custodia corresponde al HOSPITAL.

El ADJUDICATARIO se compromete a tratar dichos datos observando los principios exigibles por la legislación existente en materia de protección de datos, en particular los relativos a la calidad y seguridad de los datos, como son la autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad, y confidencialidad de los mismos; así como, observar las instrucciones que a tal efecto reciba del HOSPITAL.



El ADJUDICATARIO se compromete a observar el secreto profesional respecto de los datos objeto de tratamiento que haya conocido como consecuencia de la realización del objeto del contrato, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del objeto del presente contrato no comunicando, revelando o cediendo datos a ningún tercero para cualquier uso no previsto en el presente pliego, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados por el HOSPITAL. Esta obligación subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con el responsable de los mismos.

El ADJUDICATARIO no hará uso de la información que se suministra en relación con la licitación de este contrato para otros fines distintos de su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas, no pudiendo trasladar su contenido o copia de la misma a terceros.

El ADJUDICATARIO se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de las normas de protección de datos de carácter personal se emanan (RGPD, LOPDGDD y disposiciones desarrolladoras de los mismos). A tal fin realizará las acciones que sean necesarias.

En caso de incumplimiento de estos deberes, además de las sanciones administrativas que pudiesen derivarse para el ADJUDICATARIO, el HOSPITAL se reserva el ejercicio de las acciones legales que estime oportunas.

#### Seguridad de la información:

El ADJUDICATARIO que realice tratamiento, gestión o comunicación de información del HUFA, dará cumplimiento a la Política de Seguridad de la Información del HOSPITAL, que le será comunicada y a las directrices de seguridad recogidas en el punto 10 de la política y que están basados en la norma ISO/IEC 27001 y en el Esquema Nacional de Seguridad, especialmente aquellas referidas a la gestión de comunicaciones y operaciones, control de accesos, gestión de incidentes y de continuidad de negocio.

Así mismo, el personal subcontratado que preste sus servicios en las instalaciones del HOSPITAL, dará cumplimiento a las directrices en materia de seguridad de la información en observancia a lo dispuesto en la Política de Seguridad de la Información del HOSPITAL. Se entregará al ADJUDICATARIO una copia de las Normas de Uso en los Sistemas de Información, que deberán de comunicar a sus empleados para su conocimiento.

#### Cláusula de transferencia tecnológica:

El ADJUDICATARIO, deberá realizar también todas las labores necesarias para la Transferencia tecnológica y del conocimiento, de todos los sistemas, todo ello bajo la supervisión y aceptación del HOSPITAL

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

Asegurar la recepción del conocimiento del actual adjudicatario de los sistemas heredados para poder dar ellos el servicio de atención y soporte a usuarios, mantenimiento y administración de sistemas, seguridad y comunicaciones, según se especifica en la cláusula correspondiente.

Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al próximo adjudicatario que se encargue del Soporte, Mantenimiento y Administración del Sistema, Seguridad y Comunicaciones de los sistemas objeto del presente pliego.

El ADJUDICATARIO del presente pliego dedicará el último mes del contrato los recursos necesarios para realizar la transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario que se encargue del soporte, mantenimiento, administración y explotación de los sistemas.

Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al personal técnico del HOSPITAL.

Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias con el objetivo de asegurar las prestaciones del servicio por HOSPITAL o un nuevo adjudicatario una vez finalizado el contrato.

En el caso de la transferencia al HOSPITAL se realizarán otras acciones de formación y tutorización del equipo del HOSPITAL desde el principio y a lo largo de todo el proyecto, quedando a decisión del HOSPITAL el proporcionar personas que participen en el proyecto dentro del equipo del adjudicatario.

Ejecutar las acciones definidas con la aprobación del equipo de dirección del proyecto de HOSPITAL, y auditadas por HOSPITAL, o quien este determine.

Fdo. D<sup>a</sup>. Isabel Sastre Ibarreche.  
Jefe Unidad Informática del Hospital

████████████████████

Fdo. Dr. Modoaldo Garrido Martín  
Director Gerente

Fdo. D. Juan Carlos Alonso Punter  
Director Econ.Fin. y SS.GG